

SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UPT. BADAN PERPUSTAKAAN UMUM, ARSIP DAN DOKUMENTASI KECAMATAN BUKIT BATU KABUPATEN BENGKALIS

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas
Ekonomi Dan Ilmu Sosial
UIN Suska Riau



OLEH :

MAULANA
10975005746

PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2013

ABSTRAKSI

ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UPT. BADAN PERPUSTAKAAN UMUM, ARSIP DAN DOKUMENTASI KECAMATAN BUKIT BATU

Oleh :

MAULANA

Penelitian ini dilakukan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yang berlokasi di Jalan Hang Leqiu, Desa Sejangat, Kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis. Waktu dilakukannya penelitian ini sejak bulan September 2012 sampai bulan Desember 2012.

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdistribusi dari data primer dan data sekunder dengan jumlah sampel sebanyak 84 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sensus.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan diketahui bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu berada dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 28,6 %.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu dalam meningkatkan pelayanan administrasi disebabkan oleh banyaknya pememinjam buku yang tidak mengembalikan buku, banyak buku yang rusak, banyak para pememinjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan perpustakaan, dan kurangnya pegawai, sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran administrasi. Sedangkan langkah-langkah yang dilakukan UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu dalam meningkatkan pelayanan administrasi adalah dengan menetapkan kebijakan pembuatan kartu perpustakaan kemudian memberlakukan sistem dendang dan melakukan sosialisasi berkala.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan danManfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
 BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 PengertianEfektivitas	16
2.2 PengertianPelayanan	19
2.3 PengertianAdministrasi	25
2.4 Pengertian PelayananAdministrasi	27
2.5 PelayananDalamPandangan Islam	28
2.6 KerangkaBerpikirPenelitian.....	30
2.7 Hipotesis	31
2.8 Definisikonsep	31
2.9 Konsepoperasionalpenelitian	32
2.10 Penelitian Terdahulu	33

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	38
3.7 Analisis Data.....	42

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Badan UPT. Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Batu	Bukit 43
4.2 Visi dan Misi Badan UPT. Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Batu	Bukit 43
4.3 Struktur Organisasi	44
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas.....	46
4.5 Sarana dan Prasarana	48

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Uraian Identitas Responden.....	48
5.2 Analisis Deskriptif.....	51
5.2.1 Efektivitas Pelayanan Administrasi	51
5.2.2 Hambatan-hambatan Pelayanan Administrasi Yang Dihadapi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu.	68
5.2.3 Langkah-langkah Yang Di Lakukan	72

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan	76
1.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Pegawai UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu	6
Tabel I.2	Data Koleksi Buku UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari Tahun 2004 sampai Tahun 2011.....	7
Tabel I.3	Data Jumlah Pengunjung dan Peminjam pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2011	9
Tabel I.4	Data Jumlah Buku Yang Dipinjam, Dikembalikan dan yang Tidak Dikembalikan Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Tahun 2007 Sampai Tahun 2011	9
Tabel I.5	Data Anggota Baru Perpustakaan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tahun 2007 sampai tahun 2011	11
Tabel III.1	Tabel Populasi dan Sampel Dalam Penelitian	37
Tabel V.1	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel V.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Usia	50
Tabel V.3	Responden Menurut Pendidikan.....	50
Tabel V.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Yang Diberikan Oleh Petugas Perpustakaan. ...	52
Tabel V.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Pelayanan Administrasi Yang Diberikan Pada Saat Saudara/i Meminjam Buku	53
Tabel V.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Pelayanan Administrasi Yang Diberikan Pada Saat Saudara/i Mengembalikan Buku.....	54
Tabel V.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dalam Pengurusan Administrasi Di Perpustakaan	55

Tabel V.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Perpustakaan Sudah Baik.....	56
Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Perlakuan Yang Saudara/i Terima Pada Saat Berada Di Perpustakaan...	58
Tabel V.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Perpustakaan Sudah Berlaku Jujur Dalam Memberikan Pelayanan.....	59
Tabel V.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Selalu Berterus Terang Dalam Memberikan Informasi.....	60
Tabel V.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sikap Dan Perilaku Petugas Perpustakaan	61
Tabel V.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Perpustakaan Sudah Baik.....	62
Tabel V.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Aturan Dan Tata Tertib Yang Diberlakukan Perpustakaan.....	63
Tabel V.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Pembuatan Kartu Perpustakaan	64
Tabel V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Denda Yang Diberlakukan Di Perpustakaan	65
Tabel V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Administrasi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir.....	30
Gambar IV.1	Struktur Organisasi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara filosofis dibentuknya suatu Negara adalah memberikan perlindungan kepada segenap bangsa indonesia, meningkatkan dan memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa (Undang-Undang Dasar 1945). Upaya untuk mewujudkan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 31 Undang-Undang Dasar 1945 yang telah diamandemen berbunyi, Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan, setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya, pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang bertujuan meningkatkan keimanan dan ketaqwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Guna mempercepat terwujudnya cita-cita tersebut, Pemerintah melalui kebijakan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagai bentuk revisi dari Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang lazim kita sebut Otonomi Daerah. Kesungguhan Pemerintah untuk dapat terealisasinya kesejahteraan rakyat ditandai dengan desentralisasi sebelas urusan atau kewenangan wajib kepada daerah skala Kabupaten/Kota salah satunya bidang pendidikan.

Adapun sebelas urusan wajib daerah skala Kabupaten/Kota dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 14 meliputi:

- a. Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan
- b. Perencanaan, Pemanfaatan, dan Pengawasan Tata Ruang
- c. Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat
- d. Penyediaan Sarana dan Prasarana Umum.
- e. Penanganan Bidang Kesehatan.
- f. Penyelenggaraan Pendidikan.
- g. Penanggulangan Masalah Sosial.
- h. Pelayanan Bidang Ketenagakerjaan.
- i. Fasilitasi Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.
- j. Pengendalian Lingkungan Hidup.
- k. Pelayanan Pertanahan.
- l. Pelayanan Kependudukan, dan Catatan Sipil.
- m. Pelayanan Administrasi Umum Pemerintahan.
- n. Pelayanan Administrasi Penanaman Modal.
- o. Penyelenggaraan Pelayanan Dasar Lainnya.

Pemerintah telah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, baik pendidikan formal maupun pendidikan informal. Pendidikan formal seperti pemerintah wajib menyelenggarakan sistem pendidikan melalui jalur-jalur pendidikan resmi seperti Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi, sedangkan jalur pendidikan informal pemerintah dapat menyelenggarakan sistem pendidikan

diluar sekolah seperti dengan membentuk tempat-tempat kursus, pendidikan dan pelatihan, atau dengan membuka sarana belajar seperti perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan sumber informasi yang dapat dinikmati atau dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam mengemban amanat salah satunya pengembangan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Pemerintah kecamatan bukit batu telah mendirikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kecamatan Bukit Batu pada tahun 2004 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 28 tahun 2001. Pada tahun 2008 Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah ditingkatkan menjadi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkalis Nomor 10 Tahun 2008 tanggal 28 September 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan dan Pembangunan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bengkalis, yang didalamnya juga termasuk Pembentukan Lembaga Perpustakaan yang statusnya ditingkatkan dari Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Menjadi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. Tujuan terbentuknya lembaga ini antara lain sebagai salah satu wadah pendidikan yang sangat penting dalam pemberdayaan sumber daya manusia bagi masyarakat umum.

Sejak itu perpustakaan telah melaksanakan tugas-tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat secara luas. Namun sebagaimana kita sadari bahwa perpustakaan umum kecamatan bukit batu merupakan salah satu pusat informasi,

pendidikan, rekreasi, penelitian dan sekaligus melestarikan atas berbagai karya intelektual yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan. Hasil-hasil karya intelektual tersebut merupakan khasanah budaya masyarakat yang tak ternilai harganya dan akan terus berkembang.

Seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka koleksi perpustakaan terus bertambah, baik dilihat dari jenis, jumlah, bentuk, maupun kualitasnya. Kini kita telah memasuki era global dan informasi. Artinya informasi berkembang sangat cepat, arus informasi mengalir dengan deras, dari segala penjuru dunia. Oleh karena itu semua pusat informasi di antaranya perpustakaan kecamatan bukit batu berusaha menyeleksi dan mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan memperdayakan sumber informasi dengan sebaik-baiknya.

Pada dasarnya UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu sekaligus menjalankan fungsi sebagai agen perubahan dan agen kebudayaan yang dapat menjadi media dan sumber informasi bagi para pemakainya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik senantiasa berusaha untuk berbenah diri kedalam dan keluar organisasi. Dimaksudkan ikut serta mengembangkan dunia pendidikan di Kecamatan Bukit Batu mempunyai dampak positif terhadap meningkatnya jumlah minat baca masyarakat. Ada 6 perpustakaan desa yang dibawah naungan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi yang merupakan bentuk kepedulian dan berbenah diri keluar organisasi untuk meningkatkan minat baca masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 10 Tahun 2008 tentang susunan organisasi dan Tata Kerja UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dengan susunan sebagai berikut ini:

1. Kepala
2. Subbag Tata Usaha
3. Seksi Kearsipan
4. Seksi Pelayanan dan Referensi
5. Seksi Akuisi Pengolahan

Sebagai pemberi pelayanan umum, maka UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pengunjung dan berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut (**Boediono, 2003 :63**), pelayanan umum yang prima harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat yaitu:

1. Sederhana
2. Terbuka
3. Lancar
4. Tepat
5. Lengkap
6. Wajar
7. Terjangkau.

Untuk melaksanakan itu semua seluruh pegawai di tuntut loyalitas yang tinggi guna pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pengunjung.

Adapun UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu kegiatan yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat peraturan mengenai pemakai bahan pustaka, peminjam dan pengembalian buku
2. Membuat pengumuman tentang persyaratan menjadi anggota perpustakaan
3. Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan
4. Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku
5. Penataan Buku
6. Pembuatan Laporan Bulanan dan Tahunan.

Untuk dapat melaksanakan kegiatan tersebut telah didukung oleh 7 Personal dengan Status Pegawai Negeri Sipil dan Honorer, adapun data personal sebagai berikut:

Tabel : I.1 Data Jumlah Pegawai UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

No	Status Pegawai	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	3 Orang
2	Honorer	4 Orang
Jumlah		7 Orang

Sumber : UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2011

Dilihat dari jumlah aparatur yang menjalankan sebuah lembaga pemerintah di bidang pendidikan informal sangat sedikit jumlahnya, baik yang PNS maupun Honorer. Sedangkan lembaga atau organisasi yang dijalankan merupakan organisasi yang lumayan besar cakupannya yakni Kecamatan..Hal tersebut mengakibatkan kurang lancarnya pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Sedangkan untuk data jumlah koleksi buku yang dimiliki oleh UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari pertama buka yakni tahun 2004 sampai tahun 2011 dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.2 : Data Koleksi Buku UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari Tahun 2004 sampai Tahun 2011.

No	Jenis Buku	Jumlah
1	Fiksi	1.759
2	Kamus	11
3	Pelajaran	3.915
4	Umum	3.097
Jumlah		8.782

Sumber: *UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2011*

Tabel I.2 di atas, dapat kita lihat bahwa jumlah koleksi buku yang paling banyak di perpustakaan adalah jenis buku Pelajaran, buku Umum, dan buku fiksi. Sedangkan jenis buku yang paling sedikit adalah jenis buku Kamus. Jenis buku fiksi dari tahun 2004 sampai 2011 berjumlah 1.759, kemudian jenis buku kamus hanya berjumlah 11, lalu jenis buku pelajaran berjumlah 3.915, dan jenis buku Umum berjumlah 3.097. Dengan demikian dapat memberikan gambaran secara

jelas jumlah koleksi buku di perpustakaan tersebut masih sangat minim dan kurang lengkap.

Berdasarkan data laporan jumlah pengunjung dan peminjam buku Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu 5 tahun terakhir sejak tahun 2007 sampai dengan tahun 2011. Apabila kita lihat perkembangan jumlah pengunjung dan peminjam buku cenderung mengalami penurunan meskipun terjadi peningkatan pada tahun 2008, namun tahun 2009, 2010 dan 2011 terjadi penurunan. Hal ini dapat ditunjukkan perkembangan jumlah pengunjung dan peminjam buku yang telah dipinjam. Data layanan Perpustakaan pada tahun 2007 menunjukkan jumlah pengunjung 5.660 orang, peminjam 4.209 orang dan pada tahun 2008 menunjukkan jumlah pengunjung meningkat 1.110 orang dari tahun sebelumnya yakni menjadi 6.770, begitu juga dengan jumlah peminjam meningkat sebanyak 150 orang dari tahun sebelumnya yakni menjadi 4.359 orang, namun pada tahun 2009 mengalami penurunan pengunjung dan peminjam yakni jumlah pengunjung sebanyak 5.697 dan jumlah peminjam sebanyak 2.486. Begitu juga pada tahun 2010 juga terjadi penurunan yakni jumlah pengunjung sebanyak 5.198 dan peminjam sebanyak 1.010. dan terjadi penurunan lagi pada tahun 2011 yakni jumlah pengunjung sebanyak 5.115 dan jumlah peminjam sebanyak 978. Untuk lebih jelasnya data jumlah pengunjung dan peminjam buku yang dipinjam dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.3 : Data Jumlah Pengunjung dan Peminjam pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2011

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Jumlah Peminjam
1	2007	5.660	4.209
2	2008	6.770	4.359
3	2009	5.697	2.486
4	2010	5.198	1.010
5	2011	5.115	978
Jumlah		28.440	13.042

Sumber: Data Olahan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Tahun 2011

Dari tabel I.3 diatas, dapat kita ambil kesimpulan bahwa jumlah pengunjung dan peminjam buku semakin menurun dari tahun 2009 sampai tahun 2011, salah satu penyebab menurunnya jumlah pengunjung dan jumlah peminjam buku dikarenakan koleksi buku setiap tahunnya berkurang. Untuk menyatakan kebenaran tersebut dari jumlah buku yang setiap tahunnya ada buku yang tidak dikembalikan oleh peminjam buku berdasarkan data jumlah buku yang dipinjam, dikembalikan dan yang tidak dikembalikan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.4 : Data JumlahBuku Yang Dipinjam, Dikembalikan dan yang Tidak Dikembalikan Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Tahun 2007 Sampai Tahun 2011

No	Tahun	Buku yang di Pinjam	Buku yang di Kembalikan	Buku yang Tidak Dikembalikan
1	2007	3.573	3.446	127
2	2008	4.379	3.577	802
3	2009	2.940	1.954	986
4	2010	920	915	5
5	2011	1.723	1.432	291
Jumlah		13.535	11.324	2.211

Sumber: Data Olahan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

Berdasarkan tabel I.4 diatas, dapat kita lihat jumlah buku yang dipinjam dan jumlah buku yang dikembalikan tidak sesuai sehingga adanya pengurangan jumlah koleksi buku setiap tahunnya dari tahun 2007 sampai tahun 2011. Pada tahun 2007 dapat kita lihat jumlah buku yang dipinjam sebanyak 3.573 sedangkan jumlah buku yang dikembalikan sebanyak 3.446, ada 127 buku yang tidak dikembalikan, kemudian pada tahun 2008 jumlah buku yang dipinjam mengalami peningkatan sebanyak 4.379 sedangkan jumlah buku yang dikembalikan sebanyak 3.577, ada 802 buku yang tidak dikembalikan, berbeda pada tahun 2009 yakni terjadi penurunan jumlah peminjaman buku yakni sebanyak 2.940 sedangkan jumlah buku yang dikembalikan sebanyak 1.954, ada 986 buku yang tidak dikembalikan.

Begitu juga pada tahun 2010 terjadi lagi penurunan jumlah buku yang dipinjam yakni sebanyak 920 sedangkan jumlah buku yang dikembalikan hanya 915, ada 5 buku yang tidak dikembalikan. Namun pada tahun 2011 mengalami peningkatan jumlah buku yang dipinjam yakni sebanyak 1.723, sedangkan buku yang dikembalikan masih juga tidak sesuai dengan jumlah buku yang dipinjam yakni sebanyak 1.432, sehingga masih ada buku yang tidak dikembalikan sebanyak 291 buku, jadi ada 2.211 buku yang tidak dikembalikan dari tahun 2007 sampai tahun 2011.

Untuk dapat melakukan peminjaman dan pengembalian buku syaratnya harus memiliki kartu anggota perpustakaan. Adapun data anggota baru dari tahun 2007 sampai 2011 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.5 : Data Anggota Baru Perpustakaan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tahun 2007 sampai tahun 2011

No	Tahun	Jumlah
1	2007	66 orang
2	2008	83 orang
3	2009	94 orang
4	2010	73 orang
5	2011	91 orang
Jumlah		407 orang

Sumber: Data Olahan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

Dari tabel 1.5 di atas, terlihat jelas bervariasinya jumlah orang yang menjadi anggota baru dari tahun 2007 sampai tahun 2011. Pada tahun 2007 ada 66 orang yang menjadi anggota baru, kemudian tahun 2008 mengalami peningkatan yakni 83 orang, begitu juga tahun 2009 yakni 94 orang, berbeda pada tahun 2010 terjadi penurunan yakni 73 orang, namun pada tahun 2011 terjadi peningkatan yakni 91 orang.

Adapun beberapa permasalahan dari hasil observasi dan melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung perpustakaan pada tanggal 12 September 2012 di dapati beberapa masalah lain di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu yakni :

1. Masih menggunakan mesin ketik dalam membuat kartu anggota perpustakaan.
2. Ketidaktepatannya pegawai dalam penataan buku yang tidak sesuai pada tempatnya sesuai dengan kode buku yang tertera pada rak buku,

sehingga pengunjung merasa kesulitan untuk mendapatkan buku yang di cari.

3. Banyak peminjam buku yang tidak mengembalikan buku yang dipinjam menyebabkan buku koleksi berkurang dan pengunjung merasa kecewa karena buku pada saat dicari tidak tersedia.
4. Banyak para peminjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan perpustakaan seperti menyobek, mencoret, melipat dan menghilangkan buku.

Berdasarkan permasalahan tersebut menunjukan kurang efektifitasnya pelayanan terhadap pengunjung dan masih ada kendala dalam pelaksanaan tugas aparatur UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu ini, tidak sebagaimana yang diharapkan pengunjung.

Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul penelitian **“ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UPT. BADAN PERPUSTAKAAN UMUM, ARSIP DAN DOKUMENTASI KECAMATAN BUKIT BATU”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektifitas Pelayanan Administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?

2. Apa saja Hambatan-hambatan pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?
3. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan untuk mengefektifitaskan pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.
- c. Untuk mengetahui langkah-langkah untuk mengefektifitaskan pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Memperkaya dan mempertajam khasanah bagi perkembangan kepastakaan ilmu sosial terutama ilmu administrasi negara.
- b. Diharapkan penelitian ini berguna bagi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan pelaksanaan tugas pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
- d. Sebagai bahan informasi tambahan bagi pihak lain yang ada relevansinya.
- e. Sebagai tambahan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku perkuliahan.

1.4 Sistematis Penulisan

Dalam memperoleh gambaran umum yang sistematis terhadap skripsi ini, maka disusun sistematis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematis penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan mengemukakan teori yang berhubungan dengan judul penelitian, kerangka berpikir, hipotesa, definisi konsep, konsep operasional, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan kondisi geografis UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, gambaran umum wilayah, struktur organisasi dan aktifitasnya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas hasil dari penulisan dan pembahasan yang dilakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Efektifitas

Menurut **Handoko (2005 : 7)**, efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan kata lain seseorang administrator efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode yang tepat untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut **Kumorotomo (2005 : 362)**, efektifitas suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, yang berkaitan dengan berhasilnya atau tidaknya pekerjaan itu dilakukan.

Berbeda menurut **Salim (1992 : 80)**, efektifitas tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Kemudian efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi (**Septi Winarsih, Ratminto, 2005 : 179**). Sedangkan **Sondang P. Siagian (2001 : 24)**, berpendapat efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang di jalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya

sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Efektifitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Efektifitas banyak berkaitan dengan pencapaian tujuan. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. Efektifitas akan sangat menentukan kelangsungan hidup berorganisasi (**Ahadi N, 2004 : 8**). Apabila seseorang berbicara tentang efektifitas sebagai orientasi kerja berarti yang menjadi sorotan perhatian adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah ditetapkan pula (**S.P. Siagian, 2005 : 171**)

Menurut **Abdurahmat (2003 : 92)**, bahwa efektifitas pemantapan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Efektifitas banyak berkaitan dengan pencapaian tujuan. Semakin dekat organisasi ketujuan, maka semakin efektif organisasi tersebut. Efektifitas akan sangat menentukan kelangsungan hidup organisasi. Perusahaan atau organisasi harus efektif terlebih dahulu (mengerjakan suatu yang benar). Baru kemudian berusaha mencapai efisiensi (melakukan sesuatu dengan benar).

Adapun standar efektifitas kerja yang baik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 6 Tahun 1995, yang mana di dalam sebuah pekerjaan harus mengandung hal berikut ini yaitu:

1. Kejelasan dan kepastian : Agar pekerjaan itu dapat efektif kita harus mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban bagi yang memerlukan pelayanan.
2. Keamanan : Agar pekerjaan ini efektif, haruslah memuaskan masyarakat dari segi mutu, tepat waktu, kapasitas biaya serta persyaratan dan dalam melaksanakan tugas aparat harus bersikap ramah dan sopan.
3. Keterbukaan : Bahwa mekanisme serta tata cara dan peraturan pelayanan diinformasikan secara terbuka, luas serta mudah dimengerti oleh masyarakat.
4. Efisien : Bahwa penempatan pola pekerjaan pelayanan yang tepat pada fungsi dan mekanismenya.
5. Keadaan yang merata : Ruang lingkup pelayanan atau pekerjaan seluas mungkin dengan pembagian yang merata dan adil, pelayanan secara tertib, teratur, adil dan tanpa membedakan status sosial masyarakat.
6. Ketentuan : Bahwa setiap proses pelayanannya harus sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Dilihat dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa efektifitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi agar pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut sesuai dengan ketentuan atau sasaran yang mengacu kepada visi dan misi organisasi sehingga dapat mencapai hasil yang baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2 Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu “melayani” dan “pelayanan”. Pengertian “Melayani” adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan “Pelayanan” adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (**Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995**)

Menurut **Boediono (2003 : 60)**, mengatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang ataupun jasa.

Sedangkan menurut **Sutopo dan Suryanto A (2003 : 8)**, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (Customer / yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Berbeda menurut **Rahayu(2003 : 5)**, pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang jelas namun menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pemakain industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau penjualan lainnya.

Kemudian menurut **Sinambela (2006 : 4)**, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut **Gronroos** pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari interaksi adanya konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan dengan maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen. (**Ken toeroba, Muklisin Al-Bonai, 2011 : 4**)

Menurut **Inu Kencana Syafie (2003 : 116)**, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah “pelayanan umum”, dan di definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Pelayanan umum menurut **Moenir (2006 : 26)**, adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. **(Wasistiono, 2003 : 43)**

Kemudian **Moenir(2006 : 27)**, mengatakan bahwa setiap pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Memperoleh pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang

Sedangkan dampak kepuasan itu akan terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korp pegawai
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk
3. Adanya rasa bangga pada masyarakat terhadap korp pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur yang berlandaskan Pancasila.

Dari pemahaman diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Didalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan yaitu pelayanan publik tidak berbelit kepada masyarakat mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan yaitu persyaratan teknis, administratif nya, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi yaitu produk pelayanan yang diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan yaitu proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi

8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan yaitu lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih dan rapi.

Sedangkan menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Pelayanan Publik (masyarakat) pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Segala bentuk kegiatan organisasi pemerintahan menjadi bentuk pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. **(Ken toeroba, Muklisin Al-Bonai, 2011 : 4)**

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat menurut Lijan Sinambela untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

1. Transparansi

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

3. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

4. Partisipatif

Yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun Khususnya Suku, Ras, Agama, Golongan, Status Sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan Jenis-jenis pelayanan publik menurut lembaga administrasi negara yang dimuat dalam **SANKRI buku III (2004: 185)** adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan

aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah termasuk dalam pelayanan Kemasyarakatan yang ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan yakni pendidikan.

2.3 Pengertian Administrasi

Pengertian dan batasan administrasi menurut **S. Prajudi Atmo Sudirdjo** (2003 : 12), administrasi adalah suatu organisasi modern dan memberi hayat kepada organisasi tersebut, sehingga organisasi itu dapat berkembang tumbuh dan bergerak.

Berbeda menurut **P. Siagian (2003 : 2-3)**, administrasi didefinisikan sebagai kesatuan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan administrasi itu menurut **Saparin (2006 : 26)** dibedakan kedalam dua bagian yaitu:

1. Administrasi dalam arti sempit adalah pencatatan , penyimpanan, pengiriman dan reproduksi dari pada surat, data dan dokumen dalam suatu kantor atau unit kerja tertentu. Untuk sekarang istilah yang benar mengenai kegiatan ini disebut ketatausahaan.
2. Administrasi dalam arti luas adalah meliputi memimpin menguasai, melaksanakan hukum, melayani atau mengatur kepentingan umum atau negara.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan kerja sama dua orang atau lebih melayani atau mengatur kepentingan umum atau Negara yang berhubungan dengan pencatatan, penyimpanan, pengiriman dan reproduksi dari pada surat, data dan dokumen dalam suatu kantor atau unit kerja tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Ada tiga bentuk pelayanan dari instansi pemerintahan, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan dalam bidang administrasi berupa unit pelayanan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, kegiatan tata usaha dan dokumentasi. Pelayanan barang merupakan kegiatan dalam bentuk penyediaan atas pengelolaan bahan terwujud fisik dan

penyampaian ke konsumen secara langsung. Sedangkan pelayanan jasa merupakan prasarana penunjang misalnya seperti pelayanan kesehatan, pelayanan angkutan darat, pelayanan pemadam kebakaran dan lainnya.(Ken toeroba, Muklisin Al-Bonai, 2011 : 4)

2.4 Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.(dalam Harbani Pasolang. 2007 : 129)

UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu menjelaskan bahwa pelayanan administrasi yang menunjang kelancaran yang ada diperpustakaan tersebut, yakni:

1. Membuat peraturan mengenai pemakai, peminjam dan pengembalian buku
2. Membuat pengumuman tentang persyaratan menjadi anggota perpustakaan
3. Mendaftar calon yang akan menjadi anggota perpustakaan
 - a. Mebuat belangko kartu peminjam
 - b. Membuat kartu katalog
 - c. Mengarsipkan anggota perpustakaan

d. Menyimpan kartu-kartu anggota secara sistematis sebagaimana yang telah ditentukan

4. Melayani peminjaman buku
5. Melayani pengembalian buku
6. Melayani pembuatan kartu anggota perpustakaan
7. Membuat laporan anggota pengunjung perpustakaan.

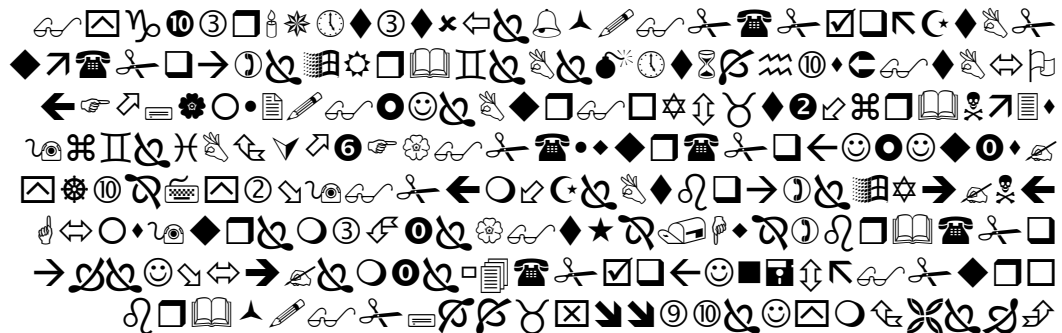
Dalam **Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara (2012 : 168)**

dijelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik, maka pelayanan administrasi publik harus mampu :

1. Melayanai warga masyarakat bukan pelanggan.
2. Mengutamakan kepentingan publik.
3. Lebih menghargai warga Negara dari pada kewirausahaan.
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis.
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah.
6. Melayani dari pada mengendalikan.
7. Menghargai orang bukan hanya produktivitas semata.

2.5 Pelayanan dalam pandangan Islam

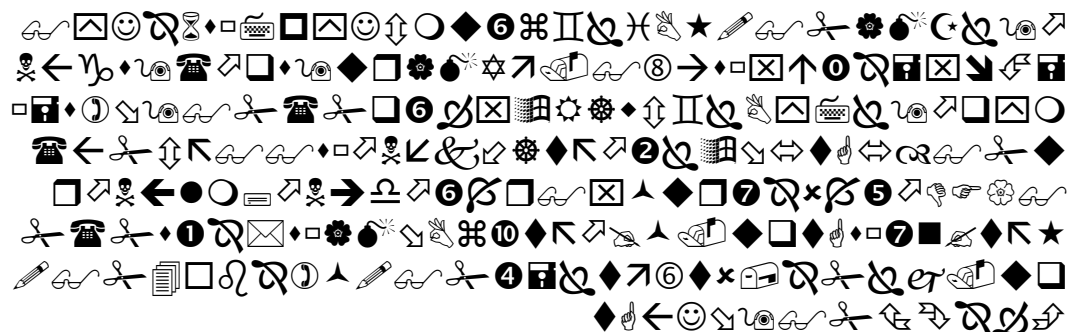
Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas,jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267.



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Dan di dalam memberikan pelayanan dianjurkan untuk berlaku lemah

lembut. Seperti dijelaskan dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159.



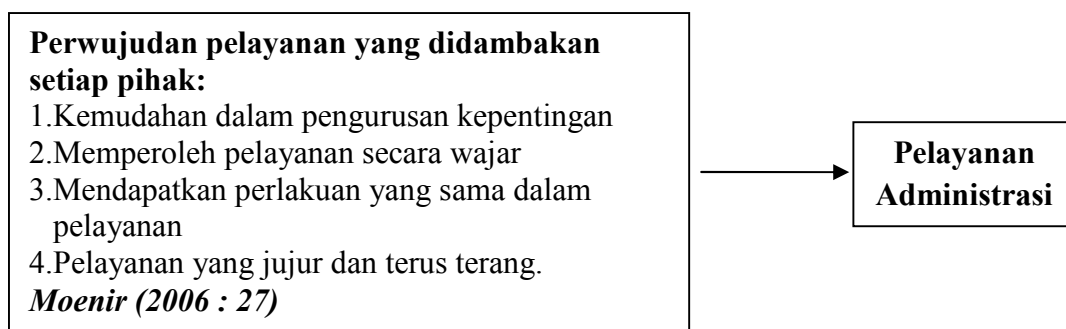
Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada memberikan rasa nyaman kepada yang diberikan pelayanan dengan lemah lembut

agar yang diberikan pelayanan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh sikap keras hati dan .Apalagi dalam pelayanan, yang memberi pelayanan harus harus memiliki sifat pemaaf kepada yang diberikan pelayanan agar yang diberikan pelayanan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima(<http://thedarcancokulluhaba.blogspot.com>).

2.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar II.1 : Kerangka berpikir.



Berdasarkan gambar II.1 di atas, dapat dipahami bahwa Pelayanan Administrasi sangat dipengaruhi oleh kemudahan dalam pengurusan kepentingan, memperoleh pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan, pelayanan yang jujur dan terus terang. Jika perwujudan pelayanan yang didambakan tersebut benar-benar dapat berjalan dengan baik, maka pelayanan administrasi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi kecamatan bukit batu dapat berjalan dengan baik.

2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian **(Sugiono, 2005 : 70)**. Maka berdasarkan rumusan masalah yang penulis kemukakan sebelumnya, dapat diambil suatu hipotesa dengan masalah yang dihadapi sebagai jawaban sementara yaitu “Diduga Pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kurang Efektif.

2.8 Definisi Konsep

Defenisi konsep dalam penelitian ini digunakan agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam pemahaman terhadap tulisan, dimana ditulis batasan-batasan pengertian konsep yang digunakan untuk pembahasannya yaitu :

1. Analisa yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menelaah pelaksanaan pelayanan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu secara mendalam dan akurat dengan menggambarkan dan membeberkan sesuai dengan data dan fakta.
2. Efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang di jalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya **(Sondang P. Siagian, 2001 : 24)**.

3. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tugas pegawai Perpustakaan memberikan jasa melayani pengunjung dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan, melayani peminjaman buku, melayani pengembalian buku, penataan buku, membuat peraturan mengenai pemakaian bahan pustaka, peminjaman dan pengembalian buku, dan membuat pengumuman tentang persyaratan menjadi anggota perpustakaan.
4. Administrasi dalam arti sempit adalah pencatatan , penyimpanan, pengiriman dan reproduksi dari pada surat, data dan dokumen dalam suatu kantor atau unit kerja tertentu, sedangkan administrasi dalam arti luas adalah meliputi memimpin menguasai, melaksanakan hukum, melayani atau mengatur kepentingan umum atau negara. **(Saparin, 2006 : 26).**

2.9 Konsep Operasional Penelitian

Tabel: II.1 Konsep Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Pelayanan Administrasi	adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (Harbani Pasolang, 2007 : 129)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kemudahan dalam pengurusan 2. Memperoleh pelayanan secara wajar 3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan 4. pelayanan yang jujur dan terus terang

2.10 Penelitian Terdahulu

1. M. Hendrizal (2009), Analisis Pelayanan Administrasi pada UPT. Pendapatan Daerah Propinsi Riau Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil analisa, diketahui bahwa pelayanan adminitrasi pada UPT. Pendapatan Daerah Propinsi Riau Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan tanggapan responden tentang pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor UPT. Pendapatan Daerah Propinsi Riau Kabupaten Kampar.
2. Syahrizal Efendi (2010), Analisis Pelayanan Administrasi pada Kantor Pembayaran Pajak Kecamatan Bagan Seinembah, Kabupaten Rokan Hilir. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ketahui bahwa pelayanan administrasi pada pada Kantor Pembayaran Pajak Kecamatan Bagan Seinembah, Kabupaten Rokan Hilir belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menjawab tidak baik.
3. Wismadani (2007), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Aripin Ahmad di Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, diketahui bahwa faktor kemudahan dalam pengurusan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama, mendapatkan perlakuan yang jujur secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Aripin Ahmad di Pekanbaru

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan secara utuh dan nyata keadaan objek yang diteliti kemudian dituangkan kedalam tabel-tabel dengan angka dan presentase dan selanjutnya dianalisa.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yang berlokasi di Jalan Hang Leqiu, Desa Sejangat, Kelurahan Sungai Pakning, Kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis. Waktu dilakukannya penelitian ini sejak Bulan September 2012 sampai Bulan Desember 2012.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian melalui wawancara yang ditujukan kepada pengunjung perpustakaan berupa informasi tentang pelaksanaan pelayanan administrasi pada perpustakaan tersebut. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah

1. Hasil jawaban responden terhadap wawancara yang dilakukan
2. Hasil jawaban responden terhadap kuisioner yang disebarkan kepada responden.

3.3.2 Data Sekunder

Yaitu data yang penulis peroleh dari pihak instansi berupa laporan dan catatan yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini. Antara lain, seperti:

1. Jenis-jenis pelayanan administrasi yang ada pada perpustakaan
2. Data profil perpustakaan
3. Laporan tahunan dari tahun 2007 sampai tahun 2011
4. Buku Tamu

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah total keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung dan pegawai perpustakaan. Diambil responden dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dimana sampel di ambil secara kebetulan dengan meninjau tempat penelitian dan mewawancarai orang-orang yang kebetulan mengunjungi perpustakaan, baik yang mengurus pembuatan kartu anggota maupun yang meminjam buku dan yang mengembalikan buku serta yang sedang membaca dan orang-orang inilah yang akan menilai pelayanan yang diberikan pegawai, dimana jumlahnya 328 yang membutuhkan pelayanan pada bulan november 2012 sampai desember 2012 berdasarkan daftar nama pengunjung di buku tamu yang ada di perpustakaan dan selama penulis melakukan observasi serta memberikan kuisioner kepada pengunjung

perpustakaan tersebut, melihat populasi yang begitu besar, maka penulis hanya mengambil sampel dengan tingkat eror 10% sehingga diperoleh responden 77 orang.

Adapun teknik penentuan sampel untuk populasi pengunjung yang mengurus pembuatan kartu anggota, peminjaman buku, pengembalian buku dan yang membaca pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tersebut penulis menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Besar Populasi

e^2 = Tingkat Error 10 % (Persen Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).

(Counsuelo G. Sevila. Dkk, 1993:161)

$$n = \frac{328}{1 + 328 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{328}{1 + 328 (0,01)}$$

$$n = \frac{328}{1 + 3,28}$$

$$n = \frac{328}{4,28}$$

$$n = 76,63 = 77 \text{ orang (digenapkan jumlahnya)}$$

Sedangkan sampel dari pegawai perpustakaan yakni seluruh pegawai yang ada di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu yang berjumlah 7 orang. Digunakan *metode sensus* (pengambilan sampel dari keseluruhan populasi) dan tidak menjadi responden utama dalam penelitian ini cukup sebagai key informan

Untuk lebih jelasnya tentang populasi dan sampel penelitian dapat di lihat pada tabel III.1 dibawah ini :

Tabel III.1 : Tabel Populasi dan Sampel Dalam Penelitian

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Pengunjung pada bulan November 2012 sampai desember 2013	328	77	23,5%
2	Pegawai	7	7	100%
JUMLAH		335	84	25,1%

Sumber: Data Lapangan, 2011

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

3.5.1 Wawancara

Wawancara yaitu salah satu metode pengumpulan data dan informasi dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian.

3.5.2 Kuesioner atau Angket

Kuesioner yaitu mengumpulkan data dengan menggunakan daftar pertanyaan terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian yang diberikan kepada responden

3.5.3 Observasi atau pengamatan

Observasi yaitu pengamatan langsung bagaimana pelaksanaan administrasi yang diberikan kepada pengunjung. Antara lain, seperti:

1. Penataan buku
2. Prilaku dan sikap petugas terhadap pengunjung
3. Sarana dan prasarana
4. Proses pembuatan kartu perpustakaan, peminjaman buku dan pengembalian buku
5. Kondisi buku.

3.6 Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan jawaban setiap item instrument 5 kategori, yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Pengukuran data di fokuskan pada perwujudan pelayanan yang didambakan oleh setiap pihak yang mempengaruhi pelayanan administrasi :

a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan

Dimaksud disini adalah cara aparat pemerintah memberi pelayanan dengan tidak mempersulit pengunjung yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. Adapun teknik pengukuran dalam penelitian ini adalah:

Sangat Baik	: Apabila pelayanan yang diberikan aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu sangat memuaskan pengunjung.
Baik	: Apabila aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu mau membantu pengunjung dengan tidak mempersulit dalam proses pengurusan.
Cukup Baik	: Apabila aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu mau membantu pengunjung, dengan kadang-kadang mempersulit proses pengurusan
Kurang Baik	: Apabila aparat pemerintah Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu kurang mau membantu, dengan kadang-kadang mempersulit proses pengurusan
Tidak Baik	: Apabila aparat pemerintah Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu tidak mau membantu, dengan mempersulit proses pengurusan.

b. Memperoleh pelayanan secara wajar

Dimaksud disini adalah aparat pemerintah memberi pelayanan pada pengunjung yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintah sesuai

dengan prosedur yang berlaku. Adapun teknik pengukuran dalam penelitian ini adalah:

Sangat Baik	: Apabila pelayanan yang diberikan aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu sangat memuaskan pengunjung
Baik	: Apabila aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu dapat memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur, dengan tidak berbelit-belit
Cukup Baik	: Apabila aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu dapat memberikan dan menyelesaikan Setiap pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur, tetapi kadang-kadang berbelit-belit.
Kurang Baik	: Apabila aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu dapat memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan administrasi tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan kadang-kadang berbelit-belit
Tidak Baik	: Apabila aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu tidak dapat memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan administrasi dan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta selalu berbelit-belit

c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan

Dimaksud disini aparat pemerintah memberikan pelayanan kepada pengunjung yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi secara tepat waktu dan tanpa pilih kasih. Adapun teknik pengukuran dalam penelitian ini adalah:

Sangat Baik	: Apabila pelayanan yang diberikan aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu sangat memuaskan pengunjung
Baik	: Apabila setiap pelayanan administrasi dapat diselesaikan secara tepat waktu dan tanpa pilih kasih
Cukup Baik	: Apabila setiap pelayanan administrasi diselesaikan secara tidak tepat waktu dan tanpa pilih kasih
Kurang Baik	: Apabila setiap pelayanan administrasi diselesaikan secara tidak tepat waktu dan dengan pilih kasih
Tidak Baik	: Apabila setiap pelayanan administrasi tidak dapat diselesaikan secara tidak tepat waktu dan seringkali dengan pilih kasih

d. Pelayanan yang jujur dan terus terang

Dimaksud disini adalah sikap aparat pemerintah memberikan pelayanan kepada pengunjung yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintah dengan keterbukaan serta mendorong untuk cepat selesai dan tanpa ada kesan minta dilayani. Adapun teknik pengukuran dalam penelitian ini adalah:

Sangat Baik	: Apabila pelayanan yang diberikan aparat Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu sangat memuaskan pengunjung
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Baik	: Apabila aparat pemerintah memberikan pelayanan berlaku sopan, ramah serta mendorong untuk cepat selesai dan melayani
Cukup Baik	: Apabila aparat pemerintah memberikan pelayanan berlaku sopan, ramah serta mendorong untuk cepat selesai dan sedikit minta dilayani
Kurang Baik	: Apabila aparat pemerintah memberikan pelayanan berlaku sopan, ramah namun kurang mendorong untuk cepat selesai dan sedikit minta dilayani
Tidak Baik	: Apabila aparat pemerintah memberikan pelayanan berlaku secara tidak sopan, tidak ramah serta tidak mendorong untuk cepat selesai dan minta dilayani

3.7 Analisis Data

Penulis menggunakan metode Kualitatif yang merupakan analisis Deskriptif dengan cara mengumpulkan data, dikelompokkan dan ditabulasi menurut jenis data dan serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkalis No. 10 Tahun 2008 Tanggal 28 September 2008 yang berawal dari Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip yang berdiri berdasarkan Surat Keputusan Bupati Bengkalis No. 28 Tahun 2001. Tujuan terbentuknya dan didirikannya lembaga ini antara lain sebagai salah satu wadah pendidikan yang sangat penting dalam pemberdayaan sumber daya manusia bagi masyarakat umum dan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan bagi masyarakat dalam meraih sumber daya manusia yang berkualitas dan berwawasan cemerlang. Disamping itu perpustakaan ini juga berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

4.2 Visi dan Misi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

a. Visi

Visi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu adalah:

“Terwujudnya masyarakat sadar dan gemar membaca serta tertatanya pengelolaan Kearsipan Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2020”. Hal ini sejalan dengan Visi Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Bengkalis.

b. Misi

Misi merupakan suatu pernyataan singkat dan menyeluruh tentang manfaat dari suatu organisasi, program atau subprogram. Misi organisasi bersifat lebih luas, misi program bersifat lebih spesifikasi, dan misi subprogram menjadi lebih sangat spesifik. Pernyataan misi merupakan suatu alat yang sangat bernilai dalam mengarahkan, merencanakan dan menerapkan usaha-usaha dari organisasi.

Adapun misi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu adalah: “Menjadikan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu sebagai Pusat Pelayanan Informasi dan Konsultasi Pendidikan, Pelatihan dan Rekreasi dalam bidang Perpustakaan dan Pusat Pengelolaan serta Penyimpanan Arsip”.

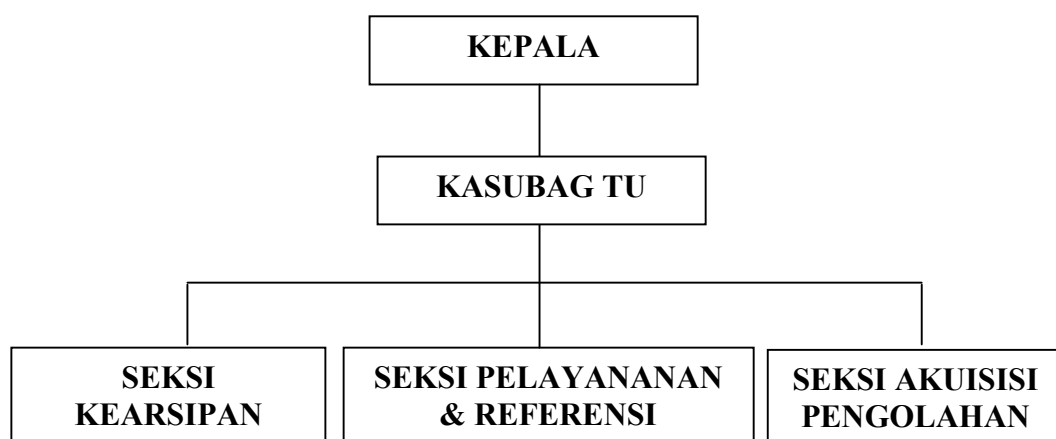
4.3 Struktur Organisasi

Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung pada jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh *profit* atau keuntungan.

Biasanya dalam pengorganisasian, manajer atau pimpinan mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*Organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan Struktur Organisasi (*Structure Organizational*).

Struktur organisasi yang penulis maksud dalam penulisan skripsi ini adalah suatu struktur atau bagan organisasi yang menggambarkan garis kerja sama antara individu-individu yang tergabung didalam organisasi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, yaitu sebagai berikut:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu



Sumber :UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.

4.4 Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas

1. Kepala UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi

Kecamatan Bukit Batu mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kerja serta kegiatan kebijakan. Pedoman dan petunjuk teknis rencana kerja tahunan.
- b. Mencari serta mengumpulkan data dan bahan informasi serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas perpustakaan.
- c. Memberikan saran dan pertimbangan serta masukan kepada Ka.TU untuk menentukan kebijakan lebih lanjut.
- d. Melaksanakan koordinasi terhadap tugas-tugas bawahan.
- e. Mengatur mengecek kebersihan kantor serta halaman dan keamanan kantor agar terciptanya suasana aman, tertib dan bersih.
- f. Melaksanakan rencana keuangan kantor serta pertanggungjawaban.

2. Sub. Bag Tata Usaha UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan

Dokumentasi Kecamatan bukit batu mempunyai tugas:

- a. Melakukan pengelolaan administrasi perpustakaan dan kearsipan
- b. Membuat surat dinas yang dibutuhkan
- c. Mengarahkan surat masuk dan keluar sesuai dengan permasalahan

- d. Mencatat, mengendalikan, menghimpun, memelihara serta memberikan nomor punggung buku
 - e. Membuat serta mengisi nomor induk buku yang masuk perpustakaan
 - f. Membuat tugas-tugas lain dari atasan.
3. Staff Pelayanan dan Kearsipan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Memberikan pelayanan kepada para pengunjung
 - b. Melakukan pemeriksaan terhadap buku dan arsip yang masuk ke perpustakaan.
 - c. Melakukan pengarsipan dengan baik.
 - d. Mendata semua jenis arsip yang ada di perpustakaan
 - e. Menciptakan pelayanan yang baik di perpustakaan.
4. Seksi Akuisisi Pengelolaan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Melakukan akuisisi data pengunjung
 - b. Memberikan keputusan untuk memberikan peminjaman buku
 - c. Mengelola buku dan arsip yang di pinjam dan yang dikembalikan ke perpustakaan
 - d. Membuat laporan akuisisi data.

4.5 Sarana dan Prasarana

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu bahan pustaka seperti koleksi buku dan arsip di perpustakaan, gedung perpustakaan, rak buku, meja dan kursi, serta mesin ketik perpustakaan juga memiliki sarana transportasi darat berupa satu unit mobil dinas yang digunakan sebagai perpustakaan keliling yang dijalankan setiap hari selasa sebagai salah satu sosialisasi berkala guna orientasi perpustakaan yang diharapkan masyarakat benar-benar mengenal perpustakaan lebih dalam lagi.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Uraian Identitas Responden

Pada bagian ini akan diuraikan secara deskriptif mengenai penyebaran data latar belakang responden yang terdiri dari berbagai perbedaan identitas. Adapun yang pertama adalah penyebaran data mengenai jenis kelamin responden yang berdasarkan pada hasil penelitian yang dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel V.1: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	58	69,1
2	Perempuan	26	30,9
Jumlah		84	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2012.

Berdasarkan penjelasan Tabel V.1 di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden yang menggunakan jasa pada perpustakaan adalah berjenis kelamin laki-laki. Hal ini bisa dilihat dari besarnya jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 58 orang (69,1 %) sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (30,9 %).

Sedangkan jika dilihat dari tingkat usia responden dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel V.2 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia Responden (Tahun)	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	10 – 15	33	39,3
2	16 – 20	44	52,4
3	21 – 25	4	4,8
4	Diatas 25	3	3,6
Jumlah		84	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2012.

Berdasarkan Tabel V.2 di atas, maka dapat diketahui bahwa frekuensi responden berusia antara 16 tahun hingga 20 tahun sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel V.2 di atas, dimana untuk responden yang berusia diantara 16 tahun hingga 20 tahun sebanyak 44 orang (52,4 %). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden yang berkunjung ke perpustakaan adalah masih siswa Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sederajat.

Sedangkan jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel V.3 : Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	SD Sederajat	28	33,3
2	SLTP Sederajat	36	42,9
3	SLTA Sederajat	13	15,5
5	Diploma Tiga (D3)	4	4,8
6	Strata Satu (S1)	3	3,6
Jumlah		84	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2012.

Berdasarkan Tabel V.3 di atas, diketahui bahwa frekuensi tingkat pendidikan responden adalah Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sederajat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase tabel di atas, diaman sebanyak 36 orang (42,9 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sederajat.

5.2 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini, penulis akan menguraikan bagaimana kecendrungan tanggapan responden terhadap kondisi pelayanan administrasi yang berlakukan di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. Berikut ini akan dijelaskan efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan dan hambatan-hambatan pelayanan administrasi yang terjadi.

5.2.1 Efektivitas Pelayanan Administrasi

Berikut ini adalah persentase tanggapan responden yang penulis peroleh melalui hasil kuisioner yang penulis bagikan kepada 84 orang responden dan pernyataan pengunjung dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, yaitu sebagai berikut :

Tabel V.4 :Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Yang Diberikan Oleh Petugas Perpustakaan.

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
----------	------	-----------	----------------

Sangat Baik	5	15	17,9
Baik	4	17	20,2
Cukup Baik	3	43	51,2
Kurang Baik	2	9	10,7
Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.4 di atas, terlihat bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas perpustakaan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 15 orang (17,9 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 17 orang (20,2 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 43 orang (51,2 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 9 orang (10,7 %) responden menyatakan kurang baik.

Dari hasil observasi penulis, juga didapati masih ada beberapa pelayanan yang perlu diperbaiki seperti penataan buku yang tidak rapi dan tidak sesuai pada tempatnya sehingga para pengunjung merasa kesulitan untuk mendapatkan buku yang dicari.

Untuk lebih jelasnya penulis melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“seringkali kami kesulitan dalam mencari buku yang dicari, karena buku yang dicari tidak pada tempatnya sesuai dengan kode buku yang tertera pada rak buku, sehingga membuat waktu kami habis hanya untuk mencari buku meskipun akhirnya kami menemukan buku tersebut”. **(Wawancara Dengan Beberapa Pengunjung Perpustakaan. 10 Desember 2012)**

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas perpustakaan belum sepenuhnya baik, masih banyak lagi yang harus ditingkatkan agar mampu meningkatkan kepuasan pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan.

Tabel V.5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Pelayanan Administrasi Yang Diberikan Pada Saat Saudara/i Meminjam Buku

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	11	13,1
Baik	4	13	15,5
Cukup Baik	3	18	21,4
Kurang Baik	2	36	42,9
Tidak Baik	1	6	7,1
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.5 di atas, terlihat bahwa proses pelayanan administrasi yang diberikan pada saat saudara/i meminjam buku berada dalam kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 11 orang (13,1 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 13 orang (15,5 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 18 orang (21,4 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 36 orang (42,9 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 6 orang (7,1 %) responden menyatakan tidak baik.

Penulis juga merasakan saat meminjam buku petugas yang melayani hanya satu orang, sehingga terjadi antri yang lumayan lama. Hal ini disebabkan sedikitnya jumlah pegawai yang bertugas pada perpustakaan tersebut yang hanya berjumlah 7 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penambahan jumlah pegawai untuk meningkatkan kelancaran proses pelayanan administrasi kepada para pengunjung perpustakaan.

Tabel V.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Pelayanan Administrasi Yang Diberikan Pada Saat Saudara/i Mengembalikan Buku

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	11	13,1
Baik	4	14	16,7
Cukup Baik	3	17	20,2
Kurang Baik	2	35	41,7
Tidak Baik	1	7	8,3
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.6 di atas, terlihat bahwa proses pelayanan administrasi yang diberikan pada saat saudara/i mengembalikan buku berada dalam kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 11 orang (13,1 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 14 orang (16,7 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 17 orang (20,2 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 35 orang (41,7 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 7 orang (8,3 %) responden menyatakan tidak baik.

Penulis juga merasakan saat mengembalikan buku petugas yang melayani hanya satu orang, sehingga terjadi antrian yang lumayan lama seperti halnya dengan meminjam buku. Hal ini disebabkan sedikitnya jumlah pegawai yang bertugas pada perpustakaan tersebut yang hanya berjumlah 7 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penambahan jumlah pegawai untuk meningkatkan kelancaran proses pelayanan administrasi kepada para pengunjung perpustakaan.

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
----------	------	-----------	----------------

Sangat Baik	5	11	13,1
Baik	4	16	19,1
Cukup Baik	3	20	23,8
Kurang Baik	2	25	29,8
Tidak Baik	1	12	14,3
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012 **Mengenai Kemudahan**
Dalam Pengurusan Administrasi Di Perpustakaan

Dari tabel V.7 di atas, terlihat bahwa kemudahan dalam pengurusan administrasi di perpustakaan berada dalam kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 11 orang (13,1 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 16 orang (19,1 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 20 orang (23,8 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 25 orang (29,8 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 12 orang (14,3 %) responden menyatakan tidak baik.

Penulis juga dapati dari hasil observasi bahwa pelayanan administrasi yang diberikan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan masih menggunakan mesin ketik dan belum menggunakan komputer, baik dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan bahkan dalam pembuatan surat masih direntalkan ke tempat pengetikan.

Untuk lebih jelasnya penulis melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung terhadap kemudahan dalam pengurusan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh sebagai berikut :

“selain kurangnya jumlah petugas, keteletian petugas dalam meletakkan buku pada tempatnya, kami juga merasa prihatin terhadap perpustakaan yang tingkat kecamatan yang dalam pembuatan kartu perpustakaan masih menggunakan mesin ketik dan belum ada komputer di perpustakaan tersebut, sehingga terkendalanya kelancaran dalam pelayanan ketatausahaan seperti membuat kartu anggota perpustakaan dan surat menyurat”.(wawancara dengan beberapa pengunjung perpustakaan, 7 desember 2012)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kurang baiknya pengurusan administrasi disebabkan sarana prasarana yang kurang memadai yang ada di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tersebut, sehingga pengurusan administrasi menjadi lambat dan kurang efektif.

Tabel V.8 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Perpustakaan Sudah Baik

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	9	10,7
Baik	4	10	11,9
Cukup Baik	3	21	25,0
Kurang Baik	2	26	30,9
Tidak Baik	1	18	21,4
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.8 di atas, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sudah baik berada dalam kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 9 orang (10,7 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 10 orang (11,9 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 21 orang (25,0 %) responden menyatakan

cukup baik, dan sebanyak 26 orang (30,9 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 18 orang (21,4 %) responden menyatakan tidak baik.

Penjelasan terhadap permasalahan tersebut sama pada pernyataan pada tabel V.4 rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas perpustakaan yakni tidak telitinya petugas perpustakaan meletakkan buku pada tempatnya sesuai dengan kode buku yang tertera pada rak buku. Sehingga pelayanan yang diberikan petugas di nilai kurang baik, karena selain menyusahkan pengunjung untuk mendapatkan buku yang dicari juga menyebabkan waktu mereka habis hanya untuk mencari buku.

Penulis juga melakukan wawancara dengan pegawai bagian pelayanan dan referensi, berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan yakni sebagai berikut :

“Kami sekarang ini membutuhkan pelatihan-pelatihan bagi pegawai yang sifatnya menambah wawasan bekerja dan semangat bekerja serta ketelitian kami dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan bidang kami”.
(Wawancara Dengan Pegawai Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu, 7 Desember 2012).

Sehingga dari wawancara tersebut menyebabkan pelayanan yang diberikan petugas di nilai kurang baik, salah satunya karena tidak adanya pelatihan lagi yang diberikan oleh Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Bengkalis

Tabel V.9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden MengenaiPerlakuan Yang Saudara/i Terima Pada Saat Berada Di Perpustakaan.

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
----------	------	-----------	----------------

Sangat Baik	5	13	15,5
Baik	4	9	10,7
Cukup Baik	3	37	44,1
Kurang Baik	2	15	17,9
Tidak Baik	1	10	11,9
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.9 di atas, terlihat bahwa perlakuan yang saudara/i terima pada saat berada di perpustakaan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 13 orang (15,5 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 9 orang (10,7%) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 37 orang (44,1 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 15 orang (17,9 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 10 orang (11,9 %) responden menyatakan tidak baik.

Mengenai perlakuan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung, penulis merasakan secara langsung pada saat observasi bahwa perlakuan yang diberikan bersifat melayani bukan minta dilayani, seperti menyuruh pengunjung untuk mengisi buku tamu terlebih dahulu sebelum menggunakan bahan pustaka, menanyakan keperluan pengunjung, jika ingin memakai bahan pustaka petugas langsung menunjukan tempatnya dan jika ingin mengembalikan dan meminjam buku, maka langsung antusias menyuruh pengunjung untuk menuju tempat pengembalian buku dan lain-lain. Namun karena keterbatasan jumlah pegawai yang sedikit, kepedulian perlakuan pegawai terhadap pengunjung tidak bisa sepenuhnya, seperti jika pengunjung tidak ketemu buku yang dicari maka petugas hanya memerintahkan untuk mencarinya dengan teliti, karena jika petugas membantu mencari buku tersebut maka akan ada bagian yang tidak ada

petugasnya. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa perlakuan yang diberikan kepada pengunjung perlu ditingkatkan lagi agar bisa lebih baik dan perlu menambahkan pegawai untuk kelancaran dalam pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

TabelV.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Perpustakaan Sudah Berlaku Jujur Dalam Memberikan Pelayanan.

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	20	23,8
Baik	4	24	28,6
Cukup Baik	3	16	19,1
Kurang Baik	2	19	22,6
Tidak Baik	1	5	5,9
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.10 di atas, terlihat bahwa petugas perpustakaan sudah berlaku jujur dalam memberikan pelayanan berada dalam kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 20 orang (23,8 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 24 orang (28,6%) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 16 orang (19,1 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 19 orang (22,6 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 5 orang (5,9 %) responden menyatakan tidak baik.

Dari hasil observasi yang penulis dapatkan yakni sikap kejujuran petugas dalam mengurus kepentingan akan selalu sesuai dengan prosedur yang berlaku, seperti dalam membuat kartu anggota perpustakaan tidak dikenakan biaya sesuai dengan formulir pendaftaran menjadi anggota perpustakaan dan dalam satu hari kartu anggota perpustakaan akan siap jika persyaratan yang ditetapkan

perpustakaan telah dipenuhi oleh pengunjung seperti pas photo 2 x 3 : 2 lembar dan foto copy kartu pelajar, KTP/KTM 1 lembar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap kejujuran para petugas perpustakaan perlu di jaga dan dipertahankan.

Tabel V.11 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Selalu Berterus Terang Dalam Memberikan Informasi

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	22	26,2
Baik	4	48	57,1
Cukup Baik	3	12	14,3
Kurang Baik	2	2	3,8
Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.11 di atas, terlihat bahwa petugas selalu berterus terang dalam memberikan informasi berada dalam kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 22 orang (26,2 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 48 orang (57,1 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 12 orang (14,3 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 2 orang (23,8 %) responden menyatakan kurang baik.

Dari hasil observasi penulis, informasi yang diberikan perpustakaan cukup jelas, seperti informasi jam buka perpustakaan (tertera pada dinding depan perpustakaan), penyelesaian pembuatan kartu perpustakaan (melalui petugas yang bersangkutan yang membuat kartu perpustakaan), dan peraturan sanksi atau denda bagi peminjam yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan pada perpustakaan tersebut (syarat-syarat lain pada formulir pendaftaran menjadi anggota perpustakaan), serta pengumuman tentang persyaratan menjadi anggota

perpustakaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas sudah mampu berterus terang dalam memberikan informasi kepada pengunjung dan perlu di jaga dengan baik.

Tabel V.12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sikap Dan Perilaku Petugas Perpustakaan

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	13	15,5
Baik	4	20	23,8
Cukup Baik	3	45	53,6
Kurang Baik	2	6	7,1
Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.12 di atas, terlihat bahwa sikap dan perilaku petugas perpustakaan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 13 orang (15,5 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 20 orang (23,8 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 45 orang (53,6 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 6 orang (7,1 %) responden menyatakan kurang baik.

Dari observasi penulis, mengenai sikap dan perilaku petugas perpustakaan yang diberikan kepada pengunjung, penulis merasakan secara langsung bahwa petugas bersikap ramah dan sopan santun dalam melayani pengunjung yang membutuhkan pelayanan, seperti halnya penulis membutuhkan data dari bagian kepala tata usaha, namun pada saat itu kepala tata usaha tidak ada ditempat keluar sebentar ada urusan, maka petugas antusias menghubungi kepala tata usaha tersebut dan menyampaikan kepada penulis untuk menunggu sebentar, dengan segera kepala tata usaha tersebut berada di perpustakaan. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa sikap dan perilaku petugas perpustakaan perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik.

Tabel V.13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Perpustakaan Sudah Baik

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	8	9,5
Baik	4	10	11,9
Cukup Baik	3	16	19,1
Kurang Baik	2	37	44,1
Tidak Baik	1	13	15,5
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.13 di atas, terlihat bahwa pelayanan administrasi perpustakaan sudah baik berada dalam kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 8 orang (9,5 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 10 orang (11,9 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 16 orang (19,1 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 37 orang (44,1 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 13 orang (15,5 %) responden menyatakan tidak baik.

Selain penataan buku yang tidak sesuai dengan tempatnya, penulis juga mendapati dari hasil observasi ada beberapa buku yang isinya rusak, dicoret-coret, dan bahkan hilang, ini menyebabkan buku tersebut tidak layak untuk diletakkan di rak buku, karena ini akan membuat pengunjung merasa kecewa apalagi dengan jumlah buku yang terbatas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi perpustakaan perlu ditingkatkan lagi karena sejauh ini masih kurang baik.

Tabel V.14 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Aturan Dan Tata Tertib Yang Diberlakukan Perpustakaan

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	6	7,1
Baik	4	12	14,3
Cukup Baik	3	17	20,2
Kurang Baik	2	29	34,5
Tidak Baik	1	20	23,8
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.14 di atas, terlihat bahwa aturan dan tata tertib yang diberlakukan perpustakaan berada dalam kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 6 orang (7,1 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 12 orang (14,3 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 17 orang (20,2 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 29 orang (34,5 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 20 orang (23,8 %) responden menyatakan tidak baik.

Dengan permasalahan tersebut penulis melakukan wawancara dengan bagian pelayanan dan kearsipan untuk mengetahui lebih jelas mengenai permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“Sebenarnya kita sudah memberlakukan peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan konkrit demi untuk menerapkan efisiensi pelayanan administrasi di Perpustakaan ini, hanya saja kita masih mengalami kesulitan hingga saat ini. Salah satu permasalahan besar yang kita hadapi saat ini adalah rendahnya kesadaran para pengunjung dan peminjam buku dalam mentaati aturan-aturan dan kebijakan yang sudah ditetapkan, seperti pemberlakuan denda dan mengganti buku yang hilang, rusak dan dicoret-coret, akan tetapi kita sangat kesulitan karena jumlah pengunjung dan peminjam buku cukup banyak”.
(Wawancara Dengan pegawai Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 7 Desember 2012).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlu aturan dan tata tertib yang tepat untuk diberlakukan di perpustakaan agar menjadi lebih baik.

Tabel V.15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	19	22,6
Baik	4	14	16,7
Cukup Baik	3	36	42,9
Kurang Baik	2	10	11,9
Tidak Baik	1	5	5,9
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.15 di atas, terlihat bahwa proses pembuatan kartu anggota perpustakaan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 19 orang (22,6 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 14 orang (16,7 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 36 orang (42,9 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 10 orang (11,9 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 5 orang (5,9 %) responden menyatakan tidak baik.

Dari hasil observasi penulis, didapati mengenai proses pembuatan kartu anggota perpustakaan bahwa petugas melaksanakan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan sesuai dengan prosedur dan berdasarkan formulir pendaftaran menjadi anggota perpustakaan, jika melengkapi persyaratan maka penyelesaian pembuatan kartu anggota perpustakaan dalam satu hari bisa selesai, meskipun sarana dan prasarana pembuatan kartu perpustakaan masih menggunakan mesin ketik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlu

adanya saran dan prasarana penunjang untuk kelancaran administrasi terhadap proses pembuatan kartu perpustakaan agar menjadi lebih baik.

Tabel V.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Denda Yang Diberlakukan Di Perpustakaan

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	11	13,1
Baik	4	9	10,7
Cukup Baik	3	10	11,0
Kurang Baik	2	36	42,9
Tidak Baik	1	18	21,4
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2012

Dari tabel V.16 di atas, terlihat bahwa kebijakan denda yang diberlakukan di perpustakaan berada dalam kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari persentase tabel di atas, dimana sebanyak 11 orang (13,1 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 9 orang (10,7 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 10 orang (11,0 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 36 orang (42,9 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 18 orang (21,4 %) responden menyatakan tidak baik.

Dari data laporan jumlah buku yang tidak dikembalikan dari tahun 2007 sampai tahun 2011 yang penulis peroleh dari UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu terlihat bahwa kebijakan denda tidak berjalan dengan baik karena setiap tahunnya jumlah buku yang ada di perpustakaan tersebut terjadinya pengurang yang disebabkan peminjam buku tidak mengembalikan buku yang dipinjam kepada perpustakaan. Dengan demikian dapat disimpulkan perlu adanya kebijakan yang lebih tepat terhadap kebijakan denda yang diberlakukan oleh pihak perpustakaan.

Tabel V.17: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Administrasi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas perpustakaan	15	17	43	9	0	84
		17,9%	20,2%	51,2%	10,7%	0,00%	100%
2	Proses pelayanan administrasi yang diberikan pada saat saudara/i meminjam buku	11	13	18	36	6	84
		13,1%	15,5%	21,4%	42,9%	7,1%	100%
3	Proses pelayanan administrasi yang diberikan pada saat saudara/i mengembalikan buku	11	14	17	35	7	84
		13,1%	16,7%	20,2%	41,7%	8,3%	100%
4	Kemudahan dalam pengurusan administrasi di perpustakaan	11	16	20	25	12	84
		13,1%	19,1%	23,8%	29,8%	14,3%	100%
5	Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sudah baik	9	10	21	26	18	84
		10,7%	11,9%	15,0%	30,9%	21,4%	100%
6	Perlakuan yang saudara/i terima pada saat berada di perpustakaan	13	9	37	15	10	84
		15,5%	10,7%	44,1%	17,9%	11,9%	100%
7	Petugas perpustakaan sudah berlaku jujur dalam memberikan pelayanan	20	24	16	19	5	84
		23,8%	28,6%	19,1%	22,6%	5,9%	100%
8	Petugas selalu berterus terang dalam memberikan informasi	22	48	12	2	0	84
		26,2%	57,1%	14,3%	3,8%	0,00%	100%
9	Sikap dan perilaku petugas perpustakaan	13	20	45	6	0	84
		15,5%	23,8%	53,6%	7,1%	0,00%	100%
10	Pelayanan administrasi perpustakaan sudah baik	8	10	16	37	13	84
		9,5%	11,9%	19,1%	44,1%	15,5%	100%

11	Aturan dan tata tertib yang diberlakukan perpustakaan	6	12	17	29	20	84
		7,1%	14,3%	20,2%	34,5%	23,8%	100%
No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
12	Proses pembuatan kartu perpustakaan	19	14	36	10	5	84
		22,6%	16,7%	42,9%	11,9%	5,9%	100%
13	Kebijakan denda yang diberlakukan di perpustakaan	11	9	10	36	18	84
		13,1%	10,7%	11,0%	42,9%	21,4%	100%
Jumlah		169	216	308	285	114	1.092
Rata-rata		13	17	24	22	8	84
Persentase		15,5%	20,2%	28,6%	26,2%	9,5%	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang pelayanan administrasi di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (15,5 %) responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 17 orang (20,2 %) responden menyatakan baik, selanjutnya sebanyak 24 orang (28,6 %) responden menyatakan cukup baik, dan sebanyak 22 orang (26,2 %) responden menyatakan kurang baik serta sebanyak 8 orang (9,5 %) responden menyatakan tidak baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu berada dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 28,6 %.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pengunjung dan petugas perpustakaan juga penulis dapati pelayanan yang diberikan oleh pengunjung sudah berada dalam kategori cukup baik, seperti perlakuan yang diberikan bersifat melayani bukan minta dilayani, mengurus kepentingan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tidak terbelit-belit, informasi yang diberikan perpustakaan cukup jelas, seperti informasi jam buka perpustakaan (tertera pada

dinding depan perpustakaan), penyelesaian pembuatan kartu perpustakaan (melalui petugas yang bersangkutan yang membuat kartu perpustakaan), dan peraturan sanksi atau denda bagi peminjam yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan pada perpustakaan tersebut (syarat-syarat lain pada formulir pendaftaran menjadi anggota perpustakaan), serta pengumuman tentang persyaratan menjadi anggota perpustakaan, dan petugas selalu bersikap ramah dan sopan santun dalam melayani pengunjung yang membutuhkan pelayanan.

Namun ada beberapa yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi yakni tersedianya sarana dan prasarana penunjang untuk kelancaran administrasi yang diberikan oleh petugas, aturan denda yang tegas, penambahan jumlah pegawai, dan ketelitian pegawai dalam penataan buku.

5.2.2 Hambatan-hambatan Pelayanan Administrasi Yang Dihadapi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu.

Berikut akan dijelaskan mengenai hambatan-hambatan pelayanan administrasi yang terjadi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu, yaitu sebagai berikut :

1. Banyak Peminjam Buku Yang Tidak Mengembalikan Buku Yang Di Pinjam.

Banyaknya peminjam buku terutama anak-anak sekolah yang masih sangat anak-anak yaitu Sekolah Dasar (SD) sederajat dan Sekolah Lanjutan Tingkat

Pertama (SLTP) sederajat menyebabkan banyaknya buku yang tidak dikembalikan. Kondisi ini disebabkan rendahnya kesadaran para peminjam buku yang umumnya masih anak-anak untuk mengembalikan buku tepat pada waktunya.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“ Salah satu hambatan pegawai kita dalam mengelolah perpustakaan ini adalah masih banyaknya para peminjam buku yang tidak mengembalikan buku ke perpustakaan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Akibatnya semakin hari jumlah koleksi buku yang ada di perpustakaan terus semakin berkurang, salah satu penyebabnya adalah minimnya kesadaran para peminjam buku untuk mengembalikan buku sesuai dengan waktunya, padahal seharusnya buku-buku tersebut bisa di pinjamkan kepeminjam yang lain, sehingga pihak perpustakaan tidak perlu menambah koleksi setiap saat”. **(Wawancara Dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 7 Desember 2012).**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa minimnya kesadaran para peminjam buku untuk megembalikan buku ke perpustakaan menjadi penyebab utama yang menyebabkan buku-buku yang ada di perpustakaan terus berkurang.

2. Banyaknya Buku Yang Rusak.

Selain masalah buku yang tidak dikembalikan, banyaknya buku yang rusak seperti di sobek, di lipat dan di coret-corek oleh peminjam serta buku yang

hilang menjadi salah satu masalah penting yang juga tidak bisa dihindari oleh pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. Hal ini dikarenakan kondisi tersebut akan menyebabkan banyaknya koleksi buku yang ada di perpustakaan juga akan berkurang.

Untuk lebih jelasnya mengenai permasalahan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“ Selain masalah banyaknya para peminjam yang tidak mengembalikan buku ke perpustakaan, masalah lain yang terjadi adalah masih banyaknya siswa yang tidak mau merawat buku yang di pinjam. Ada yang di sobek, di lipat, di coret-coret bahkan sampai buku itu hilang dan tidak dikembalikan lagi. Kondisi ini membuat jumlah buku koleksi perpustakaan akan terus berkurang karena semestinya jumlah buku yang ada di perpustakaan terus bertambah dan bukan terus berkurang”.(Wawancara Dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 7 Desember 2012).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa banyaknya buku yang di lipat, di coret-coret dan di sobek juga menjadi penyebab utama yang menyebabkan buku-buku yang ada di perpustakaan terus berkurang.

3. Banyak Para Peminjam Buku Yang Tidak Mau Mengikuti Aturan Yang Di Berlakukan Perpustakaan.

Banyaknya para peminjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan pihak perpustakaan menyebabkan sulitnya menerapkan tertib

administrasi di perpustakaan tersebut. Salah satu contohnya adalah tentang pemberlakuan jadwal pengembalian buku dan tentang denda yang diberlakukan bagi para peminjam buku yang tidak mau mengembalikan buku ke perpustakaan pada waktu yang sudah ditentukan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai permasalahan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“ Sebenarnya kita sudah memberlakukan peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan konkrit demi untuk menerapkan efisiensi pelayanan administrasi di Perpustakaan ini, hanya saja kita masih mengalami kesulitan hingga saat ini. Salah satu permasalahan besar yang kita hadapi saat ini adalah rendahnya kesadaran para pengunjung dan peminjam buku dalam mentaati aturan-aturan dan kebijakan yang sudah ditetapkan, seperti pemberlakuan denda dan mengganti buku yang hilang, akan tetapi kita sangat kesulitan karena jumlah pengunjung dan peminjam buku cukup banyak”.**(Wawancara Dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 7 Desember 2012).**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa rendahnya kesadaran para pengunjung dan peminjam buku untuk mentaati aturan yang sudah diberlakukan di perpustakaan menyebabkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi sulit diterapkan.

4. Kurangnya Pegawai, Sarana dan Prasarana Yang Menunjang Kelancaran Administrasi.

Dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan masih belum sesuai dengan yang diharapkan seperti mengenai pengurusan peminjaman dan pengembalian buku, pegawai yang bertugas hanya satu orang menyebabkan antrian dalam pengurusan tersebut dan mengenai pengurusan kepentingan ketatausahaan masih menggunakan mesin ketik dan belum menggunakan komputer. Hal tersebut sudah pasti menghambat cepat terselesainya pelayanan dalam pengurusan kepentingan yang terjadi di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.

5.2.3 Langkah-langkah Yang Di Lakukan

Guna untuk mengefektivitaskan pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu, maka pihak UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu melakukan beberapa langkah konkrit untuk menangani beberapa permasalahan dan hambatan yang dihadapi. Adapun beberapa langkah-langkah yang dilakukan oleh pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan Kebijakan Pembuatan Kartu Perpustakaan

Upaya ini dilakukan untuk mengetahui siapa-siapa saja yang berkunjung dan meminjam buku-buku yang ada di perpustakaan. Bagi pengunjung yang tidak

bersedia mengurus pembuatan kartu perpustakaan, maka pihak perpustakaan tidak bersedia melayani proses peminjaman buku, sehingga buku tidak dapat di bawah keluar dari lingkungan perpustakaan.

Untuk lebih jelasnya, maka penulis melakukan wawancara dengan pengelolah UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“ Salah satu upaya yang kita lakukan untuk menerapkn pelayanan administrasi adalah dengan memberlakukan sistem pembuatan kartu perpustakaan. Jadi bagi pengunjung yang tidak bersedia membuat kartu perpustakaan, maka kita tidak akan melayani jika mereka meminjam buku”.**(Wawancara Dengan Pengolah UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 7 Desember 2012).**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelolah UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan pembuatan kartu perpustakaan dimaksudkan untuk menerapkan pelayanan administrasi yang ada di perpustakaan. Jika pengunjung tidak bersedia melakukan pembuatan kartu perpustakaan, maka pihak perpustakaan tidak bersedia meminjamkan buku yang ada di perpustakaan.

2. Memberlakukan Sistem Denda

Selain memberlakukan tertib administrasi, pihak perpustakaan juga memberlakukan sistem denda untuk buku-buku yang terlambat dikembalikan dan

mengganti buku-buku yang hilang atau rusak. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan administrasi yang lebih baik di perpustakaan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kebijakan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang kebijakan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“ Selain memberlakukan pembuatan kartu perpustakaan, kita juga memberlakukan denda dan kebijakan untuk mengganti buku yang hilang atau rusak. Dengan cara demikian kami harapkan kesadaran pengunjung dan peminjam buku di perpustakaan lebih baik”.
(Wawancara Dengan Pengolah UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 7 Desember 2012).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya lain yang diberlakukan oleh perpustakaan untuk mengefektifkan pelayanan administrasi adalah dengan memberlakukan sistem denda dan mengganti buku yang rusak dan hilang.

3. Melakukan Sosialisasi Berkala

Upaya ini dilakukan untuk mengenalkan perpustakaan tersebut kepada masyarakat pada umumnya dan kepada pengunjung pada khususnya. Dengan dilakukannya sosialisasi berkala dengan saran dan prasarana berupa satu unit mobil dinas yang digunakan sebagai perpustakaan keliling yang dijalankan setiap

hari selasa diharapkan masyarakat kita benar-benar mengenal perpustakaan kita lebih dalam lagi.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kebijakan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang kebijakan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

“ Untuk mengenalkan perpustakaan ini kepada masyarakat luas, maka kita selalu melakukan sosialisasi berkala dengan sarana dan prasarana berupa satu unit mobil dinas yang digunakan sebagai perpustakaan keliling yang dijalankan setiap hari selasa, agar keberadaan dan kebijakan yang ada di perpustakaan diketahui masyarakat luas, sehingga diharapkan baik masyarakat luas maupun para pengunjung benar-benar mengenal dan memahami tata tertib dan peraturan yang ada di perpustakaan”. **(Wawancara Dengan Pengolah UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 7 Desember 2012).**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi dilakukan untuk mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat luas dan kepada para pengunjung yang berada di sekitar Kecamatan Bukit Batu dan sekitarnya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, observasi dan wawancara mengenai pelayanan administrasi yang diberikan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu berada dalam kategori cukup baik.
2. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu dalam mengefektifkan pelayanan administrasi adalah sebagai berikut :
 - a. Banyak peminjam buku yang tidak mengembalikan buku
 - b. Banyak buku yang rusak
 - c. Banyak para peminjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan perpustakaan
 - d. Kurangnya pegawai, Saran dan Prasarana Yang Menunjang Kelancaran Administrasi.
3. Kebijakan-kebijakan yang dilakukan UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu dalam mengefektifkan pelayanan administrasi adalah sebagai berikut :
 - a. Menetapkan kebijakan pembuatan kartu perpustakaan
 - b. Memberlakukan sistem denda

- c. Melakukan sosialisasi berkala.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan beberapa permasalahan yang terjadi, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan petugas UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu dapat meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih baik lagi.
2. Diharapkan hambatan-hambatan yang terjadi dapat diatasi dan dapat terselesaikan dengan baik.
3. Diharapkan langkah-langkah yang diberlakukan dapat dijalankan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Renika Cipta
- Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, And Quality Management)*. Jakarta: LAN
- Hardiansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media
- Hidayat, Arief, dan Nur Hari Susanto, 2012. *Membangun Pelayanan Publik Sebagai Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan Dan Harapan Masyarakat*, Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara, Edisi ke II. Jakarta.
- Ken Toeroba, Muklisin Al-Bonai. 2011. *Pelayan Rakyat*. Pekanbaru : MiNda Media Group
- Khairudin R. Nur, MP. H.M Drs. 2011. *Profil perpustakaan kabupaten bengkalis*, Bengkalis, Kepala Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Bengkalis.
- Kumorotomo, Erwan Agus Purwanto. 2005. *Birokrasi Politik Dalam Sistem Politik Semi Parlementer*. Yogyakarta : Gava Media
- Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Sistem administrasi negara kesatuan republik indonesia (SANKRI)*, Buku 3. Jakarta: LAN
- Lijan Poltak, Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, H AS, Drs 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Prajudi S, Atmosudirdjo, 1990. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ratminto, Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Sondang P. Siagian, 2003. Prof. Dr. M.P.A, *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sutopo, Adi Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara
- Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Makasar : Alfabeta.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 10 Tahun 2008 tanggal 28 September 2008, *Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan dan Pembangunan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bengkalis*. Bengkalis, 2008

Wasistiono, 2003. *Pelayan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003

<http://thedarkancokullujaba.blogspot.com>